

AGNIESZKA SZEWCZYK

## ANALIZA TELEPRACY W WYBRANYCH PRZEDSIĘBIORSTWACH WOJEWÓDZTWA ZACHODNIOPOMORSKIEGO

### Wprowadzenie

Telepraca jest to stosunkowo nowy sposób organizacji pracy, który rewolucjonizuje dwa zasadnicze aspekty struktury pracy, jakimi są czas i przestrzeń. Ogromny rozwój i popularyzacja technik komputerowych i telekomunikacyjnych, głównie Internetu i telefonii komórkowej, stworzyły nowe formy porozumiewania, a tym samym nowe możliwości pracy na odległość.

Słowo telepraca to tłumaczenie angielskiego słowa *telework*. Składa się ono z dwóch członów: *tele* – z greckiego odległość, oraz angielskiego *work*, co dosłownie oznacza pracę. Ogólnie rzecz ujmując, telepracą jest każdy rodzaj pracy pozwalający na wykonywanie jej na odległość. Jest to praca, którą świadczy się poza miejscem zatrudnienia, a jej wyniki przesyła do jednostki zatrudniającej za pośrednictwem dostępnych kanałów informacyjnych oraz technologii przekazywania danych.

Pomysł na pracę zdalną zaistniał w swojej pierwszej formie w Stanach Zjednoczonych w latach siedemdziesiątych w okresie kryzysu naftowego. Człowiek o nazwisku Jack Nilles, fizyk projektujący wówczas pojazdy kosmiczne dla Amerykańskiej Narodowej Agencji Aeronautyki i Przestrzeni Kosmicznej NASA, próbował znaleźć sposób na zredukowanie kosztów związanych z dotarciem do miejsca pracy i przebywaniem w niej. W rezultacie opracował koncepcję tak

zwanego zdalnego dojeżdżania do biura, czyli pracy zdalnej – *telecommute*, co w Europie nazywa się *telework*, *telearbeit* czy właśnie *telepracą*<sup>1</sup>.

Do kwestii zmian na rynku pracy powodowanych rozwojem techniki odniósł się znany futurysta Alvin Toffler. W roku 1980 w swojej *Trzeciej fali* pisał o koncepcji idei pracy elektronicznej, a w 1994 roku stwierdził, że sercem *Trzeciej fali*, czyli społeczeństwa informacyjnego, będzie telepraca, pod której naporem upadną tradycyjne miejsca pracy.

Pomimo stosunkowo dawnej iniekcji, bo trzydzieści lat w technice komputerowej to – wbrew pozorom – bardzo rozległy czas, ta nowa forma organizacji pracy dopiero od niedawna zaczyna być ekspansywna. Szybki rozwój telepracy nastąpił w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego stulecia<sup>2</sup>. Miało to bezpośredni związek z jednoczesnym rozwojem sieci komputerowych i ich komercyjnych zastosowań. Małe i średnie przedsiębiorstwa uzyskały dostęp do nowych technologii i Internetu. Nastąpił rozwój technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych. Sektor biznesu odkrył tak zwany *outsourcing* – korzystanie z zewnętrznych usług i towarów. Pojawiło się również zapotrzebowanie na tańszą siłę roboczą i poszukiwanie nowych możliwości, na przykład wprowadzanie danych i przepisywanie tekstów wykonywane przez telepracowników z Indii dla amerykańskich firm. Sieć komputerowa jest pierwszym stworzonym przez człowieka środkiem masowej komunikacji. Od jej powstania rozpoczął się proces odchodzenia od dotychczasowego, papierowego przepływu informacji w kierunku elektronicznej formy. Informacja przetwarzana do postaci elektronicznej pozwala ludziom na uwolnienie się od więzów miejsca i czasu, które znacząco ograniczają możliwości pracownika. Każdą bowiem pracę, wykorzystującą przetwarzanie i pozyskiwanie danych, można wykonywać w dowolnym miejscu i o dowolnej porze, a jej wyniki można przesyłać za pośrednictwem sieci w dowolne miejsce na Ziemi, pod warunkiem że jest tam sieć komputerowa.

Główne i zarazem podstawowe warunki, od których spełnienia uzależnione jest podjęcie pracy na odległość, to posiadanie telefonu i komputera z dostępem do sieci internetowej.

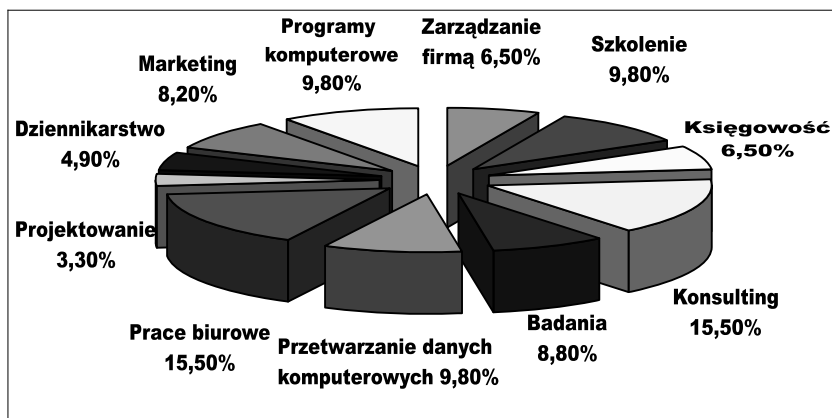
Telepracować można w różny sposób, na przykład stając się poszukiwaczem, który przegląda strony internetowe w celu znalezienia potrzebnych informacji. Inne możliwości to przyjmowanie zleceń telefonicznych, przeprowadzanie badań

---

<sup>1</sup> Por. A. Kowalczyk, *Z szefem tylko na odległość*, „ENTER – Magazyn Komputerowy” 2004, nr 4.

<sup>2</sup> B. Zabieglńska, *Jak obniżyć koszty pracy?*, Warszawa 2006.

telemarketingowych oraz maszynopisanie komputerowe. Są to czynności nie-wymagające praktycznie żadnych konkretnych kwalifikacji czy doświadczenia zawodowego. Od kilku lat telepraca jest wykorzystywana przez informatyków tworzących oprogramowanie, projektujących strony internetowe, grafików komputerowych, analityków giełdowych i dziennikarzy. Najbardziej jednak podatne na telepracę są zawody spokrewnione z gałęzią e-biznesu.



Rys. 1. Procentowy rozkład dziedzin zastosowania telepracy

Źródło: WUP w Warszawie, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, Warszawa 2006.

Zastosowanie telepracy stało się możliwe dzięki

- obniżeniu kosztów i zwiększeniu wydajności komputerów oraz urządzeń i usług telekomunikacyjnych;
- zwiększonej dostępności narzędzi i usług zapewniających otwartość sieci elektronicznych (w tym Internetu);
- wzrastającemu powoli zainteresowaniu ze strony pracodawców, pracowników i prowadzących samodzielną działalność gospodarczą z wykorzystaniem nowatorskich sposobów osiągania zawodowych i osobistych aspiracji.

Telepraca staje się atrakcyjną formą zatrudnienia. Wpływają na to następujące czynniki:

- wzrastający nacisk na sektor wytwórczy i usługowy zmierzający do obniżenia kosztów usług kierowanych do klienta, przy jednoczesnej poprawie ich poziomu;

- wzrastająca świadomość potrzeby ochrony środowiska naturalnego, a zwłaszcza wpływu, jaki wywierają na niego budowa dróg i samochody;
- stopniowy rozwój gospodarki sieciowej, w której telepraca i telehandel będą odgrywały kluczową rolę;
- przechodzenie z zatrudnienia na posadzie” do „pracy okazjonalnej”, przy wzrastającym udziale form samozatrudnienia i zatrudnienia na część etatu oraz rosnącej potrzebie korzystania z usług profesjonalistów, bardzo małych firm i „mikroprzedsiębiorstw”.

W pracy na odległość znika problem bezpośredniego, stresującego zarówno pracodawcę, jak i pracobiorcę, nadzoru. Najważniejsze staje się samodyscyplinowanie. Dobrymi telepracownikami mogą być osoby potrafiące same odpowiednio motywować się do pracy, organizować plan zajęć tak, by zdążyć na czas z realizacją powierzonych zadań.

Stosowne wydaje się wyjaśnienie, kim jest telepracodawca, a kim telepracownik.

## 1. Rola telepracodawcy i telepracownika

Telepracodawca:

- to osoba, która znakomicie i bardzo szybko wyczuwa możliwości, jakie dają nowe technologie przesyłania informacji;
- to osoba oszczędna, korzystająca ze sprzyjającej sytuacji – techniczne możliwości wykonywania pracy w dowolnym miejscu (o ile można dotrzeć tam elektronicznie, Internetem lub choćby telefonem komórkowym), a także opłacalność (nie trzeba ponosić kosztów biura, biurek, całej infrastruktury miejsca pracy);
- to pracodawca myślący;
- to pracodawca, który może być lubiany, zwłaszcza w relacjach szef–pracownik;
- to osoba etyczna – daje pracę tym, którzy nie mogą dotrzeć do miejsca pracy (niepełnosprawni czy mieszkający daleko);
- to pracodawca inteligentny – ceniący intelektualny wkład swoich pracowników.

Telepracownik – przez to pojęcie rozumie się osobę pracującą w domu w pełnym wymiarze godzin lub na część etatu. Może też oznaczać kogoś, kto

dojeżdża z niewielkiej odległości na przykład telecentrum, zamiast podróżować do znacznie bardziej oddalonej siedziby firmy. Nieraz funkcja telepracownika wiąże się z idylliczną wizją wiejskiego stylu życia, jednak równie dobrze może on żyć w mieście lub na jego przedmieściach i pracować na odległość tylko kilka dni w miesiącu. W pozostałe zaś dojeżdżać do pracy z innymi, „zwykłymi” pracownikami. Telepracownik:

- to pracownik zadowolony, zarządzający sobą i swoim czasem;
- to osoba kreatywna, mogąca realizować się intelektualnie;
- to pracownik z poczuciem wolności, bo wykonujący swoją pracę w godnym dla siebie czasie, bez sztywnych ram czasowych.

Należy jednak mieć na uwadze to, że nie wszystkie rodzaje zajęć nadają się do wykonywania w systemie telepracy i nie wszyscy ludzie mają chęci i predyspozycje do bycia telepracownikami.

Do wykonywania telepracy potrzebne są – oprócz kwalifikacji merytorycznych:

- samodyscyplina,
- umiejętność organizacji pracy,
- kreatywne zarządzanie czasem,
- zorientowanie na cele, wyniki, rezultaty,
- zdolność do pracy bez nadzoru,
- umiejętności komunikacyjne.

Zarówno po stronie pracownika, jak i pracodawcy podstawowym kryterium wyboru takiej właśnie formy pracy powinna być efektywność. Menedżerowie w firmach zdają sobie sprawę z istnienia dużej grupy ludzi pracujących wydajniej w nocy niż w dzień. Nie ma sensu zatem kazać im przychodzić na ósmą rano do biura, bo i tak z wykonaniem przydzielonych im zadań będą czekać do wieczora, kiedy wszyscy pójną do domu i będą mogli spokojnie zabrać się do swoich obowiązków. Jeżeli każe im się pracować w ciągu dnia, wykonanie tej samej czynności zajmie im o wiele więcej czasu niż miałyby to miejsce w nocy. Taki przymus nie jest ekonomicznym podejściem do sprawy i dla obu stron w tym przypadku lepsze będzie wprowadzenie telepracy<sup>3</sup>.

Ogólnie na telepracę częściej decydują się osoby z wyższym wykształceniem wykonujące wolne zawody, specjaliści. Chcą mieć możliwość swobodnej regulacji swego czasu pracy i nie tolerują pracy pod czyjeś dyktando, według narzuconego z góry harmonogramu. Telepraca, wbrew temu, co się powszechnie

<sup>3</sup> J.M. Nilles, *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą*, WNT, Warszawa 2003.

sądzi, nie jest szczególnie przeznaczona dla osób niepełnosprawnych czy kobiet. To akurat nie są grupy najbardziej zainteresowane pozostawaniem w domu. Wręcz przeciwnie, ich marzeniem jest wyrwanie się z murów i częstsze obracanie się w towarzystwie innych osób. Poza tym telepraca to też jest praca nawet, jeśli jest wykonywana w domu. Nie można być pełnoetatowym pracownikiem i w tym samym czasie zajmować się wychowywaniem dzieci czy opieką nad innymi członkami rodziny. Telepraca może dać szansę na utrzymanie kontaktu z firmą czy przyjmowanie zleceń w miarę posiadanych możliwości<sup>4</sup>.

Najlepszymi telepracownikami są osoby, które mają odpowiednie ku temu predyspozycje psychiczne czy też specyficzne podejście do życia – bardziej cenią swobodę działania niż stałe kontakty z innymi ludźmi. Trzeba jednak uważać, by nie popadły przy tym w pracoholizm lub nie działały na własną szkodę, nie biorąc pod uwagę naturalnych uwarunkowań organizmu. Nie jest bowiem wskazane pracowanie tylko całymi nocami, a poświęcanie dnia na sen. Ważna jest rodzina, która nie pozwala na zakłócenie naturalnego, biologicznego rytmu funkcjonowania, motywuje do odpoczynku, skłania do robienia przerw w pracy i zajmowania się innymi rzeczami. Wtedy też człowiek jest w stanie efektywniej pracować.

## 2. Środowisko badania zatrudnienia w formie telepracy

Badaniem objęte zostały przedsiębiorstwa wybrane losowo z branż, które wydają się najbardziej podatne na korzystanie z telepracy. Ankieta wysyłana została do 140 przedsiębiorstw o zróżnicowanej wielkości: mikro, średnich i dużych – odpowiednio 0–10, 11–30, powyżej 30 osób zatrudnionych. Badanie zrealizowano na terenie województwa zachodniopomorskiego, z zachowaniem proporcjonalnego rozmieszczenia przedsiębiorstw w powiatach. Wylosowane przedsiębiorstwa zostały sprawdzone pod kątem spełnienia przyjętych kryteriów: posiadanie przynajmniej jednego komputera oraz dostępu do Internetu. Respondenci zostali poinstruowani co do sposobu wypełnienia ankiet oraz udzielono im innych koniecznych informacji. Badaniami zostały objęte osoby odpowiedzialne za kierowanie kadrą w wylosowanych przedsiębiorstwach, zwykle dyrektorzy lub kierownicy do spraw personalnych, a w przedsiębiorstwach małych i średnich ich właściciele. Ostatecznie otrzymano 72 odpowiedzi, co stanowi 51,4% wysyłanych ankiet. Z tej liczby zostało odrzuconych 12 odpowiedzi, gdyż nie

<sup>4</sup> T. Morsztyn, *Wirtualne biuro*, „NetForum” 2000, numer specjalny.

spełniły wymogów formalnych, były niekompletne lub przedstawione dane budziły poważne zastrzeżenia co do ich wiarygodności. Niektóre przedsiębiorstwa przysłały odmowne odpowiedzi, wyjaśniając, że nie mogą udostępnić danych lub że nie są zainteresowane ankietą.

Uczestnicy badań wypełnili ankietę w formie elektronicznej, a dokładniej w postaci wiadomości e-mail, którą należało uzupełnić i odesłać. Wymóg wypełnienia ankiety w formie elektronicznej (przez Internet) pozwala mieć pewność, że w badaniu uczestniczyły tylko firmy dysponujące przynajmniej podstawowymi zasobami teleinformatycznymi.

Badaniem objęte zostały przedsiębiorstwa z branż, które się najlepiej zapowiadają, jeżeli chodzi o korzystanie z telepracy. Wybrano następujące branże:

- informatyka i działalność pokrewna,
- ubezpieczenia,
- leśnictwo, pozyskiwanie drewna i pokrewne usługi typu inwentaryzacje leśne, oszacowywanie jakości i ilości drewna,
- działalność agencji turystycznych,
- działalność wydawnicza, poligrafia i reprodukcja zapisanych nośników informacji,
- obsługa nieruchomości,
- działalność wspierająca i pomocnicza dla transportu,
- pośrednictwo finansowe,
- ochrona zdrowia i opieka socjalna,
- działalność związana z rekreacją, kulturą i sportem.

### **3. Prezentacja i interpretacja wyników**

Wśród osób reprezentujących badane przedsiębiorstwa<sup>5</sup> zdecydowana większość (54%) poprawnie rozumiała pojęcie telepraca, to znaczy jako wykonywanie przez pracowników pracy poza siedzibą firmy i przesyłanie jej efektów do pracodawcy za pomocą Internetu lub innych technologii teleinformatycznych. Niewielka część respondentów (12%) wskazała szerszą definicję telepracy. Telepracę rozumieli oni jako dowolny rodzaj pracy wykonywany poza siedzibą przedsiębiorstwa. Należy jednak zaznaczyć, że ponad jedna czwarta badanych (26%) błędnie rozumiała telepracę jako pracę wykonywaną przez telefon. Odsetek błęd-

<sup>5</sup> Badania ankietowe przeprowadził student Marcin Krupa.

nych powiązań telepracy z pracą z wykorzystaniem telefonu wskazać może, że w polskich warunkach przedrostek „tele” częściej utożsamiany jest z telefonami niż ogólnie pojmowaną telekomunikacją czy technologiami telekomunikacyjnymi. Część osób (8%) nie wskazała żadnej z przedstawionych do wyboru odpowiedzi, co również świadczy o braku wiedzy na temat telepracy.

Tabela 1

## Rozumienie pojęcia telepraca

Czym według Pani/Pana jest telepraca?	Odpowiedzi [%]
Wykonywaniem przez pracowników pracy poza siedzibą firmy i przesyłanie efektów tej pracy za pomocą technologii teleinformatycznych	54
Pracą wykonywaną przez telefon	26
Dowolnym rodzajem pracy wykonywanym poza siedzibą firmy	12
Żadne z powyższych	8
Razem	100

Telepraca rozumiana jako forma zatrudnienia w przedsiębiorstwach województwa zachodniopomorskiego stosowana jest w 18% przypadków. Do grupy przedsiębiorstw wykorzystujących tę formę wykonywania pracy klasyfikują się firmy, w których pracownicy lub współpracownicy częściowo lub w całości wykonują swoją pracę poza siedzibą firmy i przesyłają efekty pracy za pomocą Internetu lub innych technologii teleinformatycznych.

Tabela 2

## Występowanie telepracy

Czy zatrudnia Pani/Pan telepracowników?	Odpowiedzi [%]
Tak	18
Nie	82
Razem	100

Analizując liczbę zatrudnionych telepracowników, okazuje się, że w dwóch trzecich (63%) firm stosujących telepracę w systemie tym pracuje jeden pracownik. Ponad jedna czwarta (27%) firm stosujących telepracę zatrudnia od 2 do



5 telepracowników. W 10% przedsiębiorstw stosujących telepracę, w tej formie pracuje więcej niż pięć pracowników.

Tabela 3

## Liczba telepracowników

Ilu telepracowników zatrudnia Pani/Pan zatrudnia w swoim przedsiębiorstwie?	Odpowiedzi [%]
1	63
Od 2 do 5	27
Powyżej 5	10
Razem	100

Kolejny aspekt to forma zatrudnienia pracowników, jeśli tacy są obecni w firmie. Przedstawiciele badanych firm dość często jako formę zatrudnienia pracowników zdalnych wskazywali umowę o pracę (45% przedsiębiorstw stosujących telepracę). Część firm nie nawiązuje stałej współpracy z telepracownikami: 10% spośród przedsiębiorstw stosujących telepracę zatrudnia telepracowników na umowę-zlecenie, natomiast 27% na umowę o dzieło. W 18% telepracownicy pracują jako osoby samozatrudnione.

Tabela 4

## Forma zatrudnienia pracowników

Jaką formę zatrudnienia pracowników zdalnych Pani/Pan stosuje?	Odpowiedzi [%]
Umowa o pracę	45
Umowa o dzieło	27
Umowa-zlecenie	10
Samozatrudnienie	18
Razem	100

Jeśli chodzi o plany dotyczące zatrudnienia telepracowników, to przedstawiciele przeszło jednej piątej firm, które nie zatrudniają telepracowników (21%), dostrzegli możliwość wprowadzenia telepracy w swoich przedsiębiorstwach. Świadczyć to może o potencjale rozwoju telepracy w polskich warunkach.

Tabela 5

## Wprowadzenie telepracy

Czy planuje Pani/Pan zatrudnić telepracowników?	Odpowiedzi [%]
Tak	21
Nie	79
Razem	100

Podsumowując wyniki badań, zauważyć można, że przedsiębiorcy w województwie zachodniopomorskim mają następujące zdanie w kwestii telepracy:

- większość ankietowanych poprawnie rozumie pojęcie telepraca,
- niespełna jedna piąta badanych zatrudnia pracowników zdalnych,
- zdecydowana większość zatrudnia zaledwie jednego telepracownika,
- prawie połowa zatrudniających stosuje formę umowy o pracę,
- jedna piąta planuje wprowadzić w swojej firmie telepracę,
- niestety żaden z respondentów nie zatrudnił jeszcze i nie ma zamiaru zatrudnić telepracownika niepełnosprawnego.

Telepraca obecnie nie jest popularną formą zatrudnienia w polskich przedsiębiorstwach. Wśród przedsiębiorstw z wybranych branż, które mogłyby stosować telepracę, ta forma zatrudnienia jest obecna w 18% przedsiębiorstw, przy czym w dwóch trzecich spośród nich w formie telepracy pracuje tylko jeden pracownik. Dodać należy, że w części zbadanych przedsiębiorstw do grupy telepracowników zaliczono przedstawicieli handlowych, osoby pracujące u klienta lub osoby pracujące w terenowym oddziale przedsiębiorstwa. Osoby pracujące w taki sposób właściwie spełniają warunki zawarte w definicji telepracy, jednocześnie jeżeliby przyjąć węższą definicję telepracy i za telepracowników uznawać osoby, które pracują w swoim miejscu zamieszkania, materiały do pracy otrzymują za pomocą technologii teleinformatycznych, a wyniki również przesyłają za pomocą technologii teleinformatycznych, wówczas tak rozumiana telepraca występuje w znacznie mniejszej liczbie przedsiębiorstw. O niskiej popularności telepracy w polskich przedsiębiorstwach świadczy też fakt, że osoby zaklasyfikowane przez badanych jako telepracownicy stanowią 1% wszystkich pracowników w badanych przedsiębiorstwach i nie ma wśród nich osób niepełnosprawnych.

---

**Literatura**

Kowalczyk A., *Z szefem tylko na odległość*, „ENTER – Magazyn Komputerowy” 2004, nr 4.

Nilles J.M., *Telepraca. Strategie kierowania wirtualną załogą*, WNT, Warszawa 2003.

Morsztyn T., *Wirtualne biuro*, „NetForum” 2000, numer specjalny.

Zabieglńska B., *Jak obniżyć koszty pracy?*, Warszawa 2006.

**THE ANALYSIS OF TELEWORK IN SELECTED ENTERPRISES  
OF WEST-POMERANIAN PROVINCE**

**Summary**

The article specifies the telework term, describes its types and emphasizes some roles of tele-employer and teleworker in this kind of employment. The article also includes results of poll analysis about popularity of employment in teleworker form in selected enterprises of West-Pomeranian Province.

*Translated by Michał Nowakowski*